



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PUNTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA OCTUBRE 2020

Elaboró:

Yamile Portilla Castellanos

yamile.portilla@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4504-3401

Oficina de Atención a la Ciudadanía

Gloria Aida Cogollo Rodríguez

gloria.cogollo@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4501

Oficina de Atención a la Ciudadanía

Revisó:

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4500

Oficina de Atención a la Ciudadanía

---

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE OCTUBRE 2020

### ENCUESTAS VIRTUALES

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción virtuales a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información relativas al servicio. Estas encuestas se implementaron tanto en la página web del Idartes, como a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, y se estableció como protocolo que, al finalizar el servicio de atención vía chat institucional, se comparta el link a los ciudadanos.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN VIRTUALES OCTUBRE DE 2020 - IDARTES

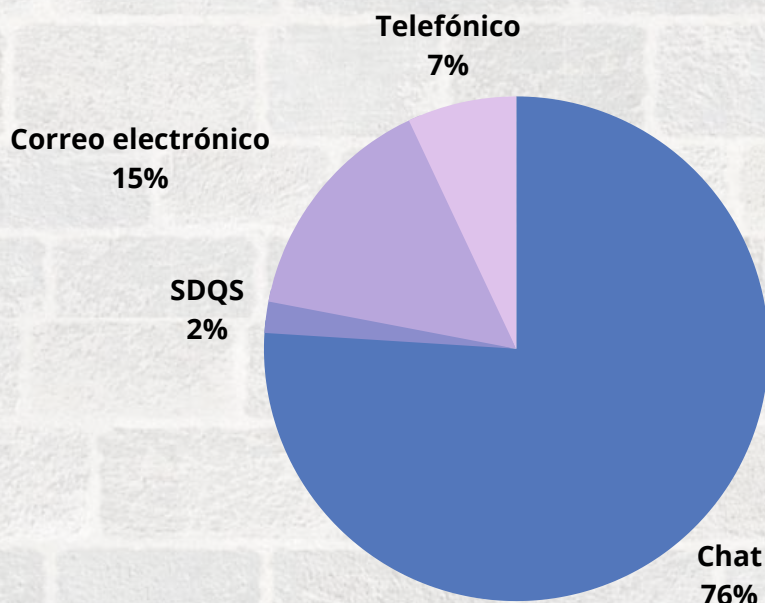
**TOTAL: 46**

Respecto a cada una de las preguntas contenidas en esta encuesta, se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos por los diferentes canales de comunicación establecidos, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción de las diferentes solicitudes realizadas por los canales virtuales de atención.

---

---

## ¿POR CUÁL CANAL DE ATENCIÓN FUE ATENDIDA SU SOLICITUD O REQUERIMIENTO?



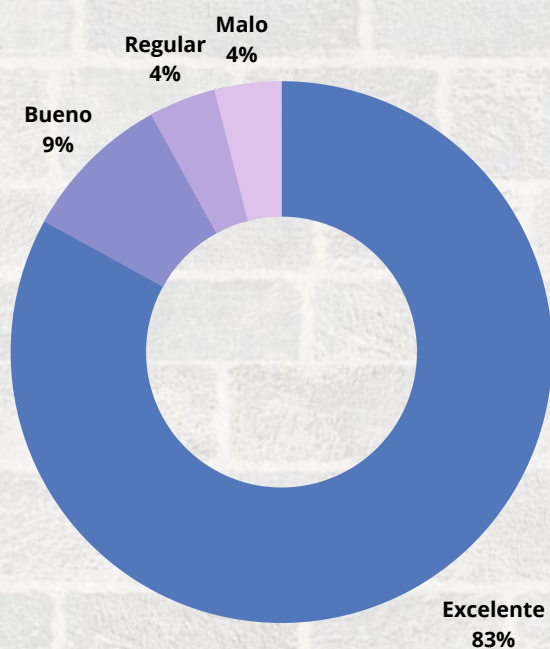
El 76% representado en 35 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, el 15% con 7 ciudadanos fueron atendidos por el correo electrónico, el 7% representado por 3 ciudadanos fue atendido vía telefónica y el 2% con 1 ciudadano por el Sistema distrital de quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

***Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:***

---

---

## EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:



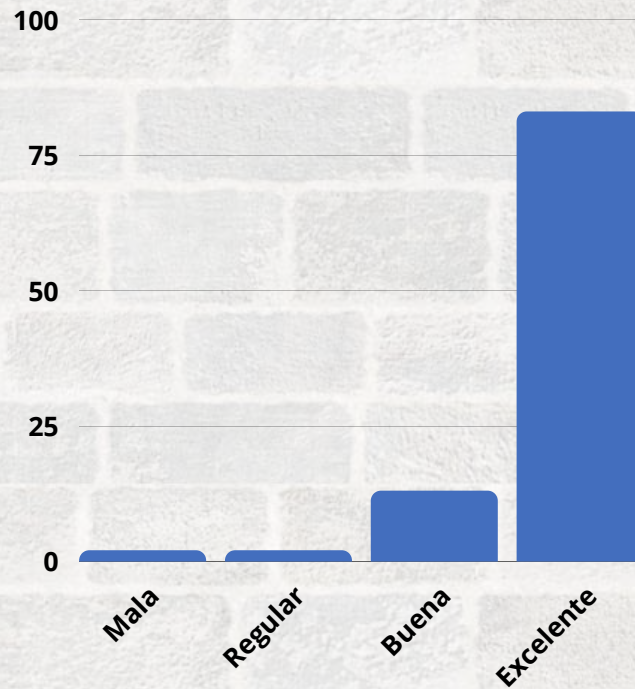
El 83% de los encuestados equivalentes a 38 ciudadanos, evalúa como excelente el tiempo de espera a sus solicitudes, el 9% con 4 ciudadanos califica como bueno, el 4% representado en 2 ciudadano como regular y el 4% con 2 ciudadanos como malo. La percepción negativa en tiempos de respuesta se debe a que la mayoría de las consultas realizadas durante octubre correspondían a temas específicos de las diferentes áreas, por lo que desde la oficina de Atención a la Ciudadanía no se podía brindar una respuesta inmediata.



***En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta. Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:***

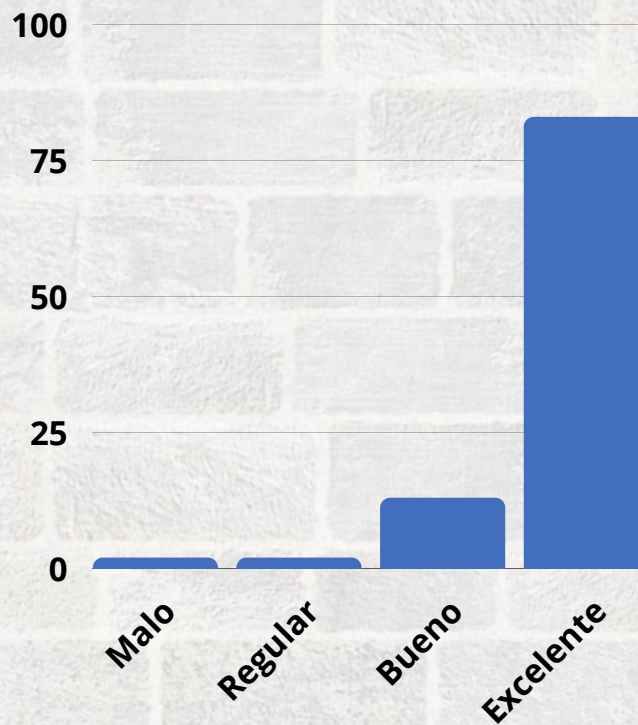
---

## LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO FUE:



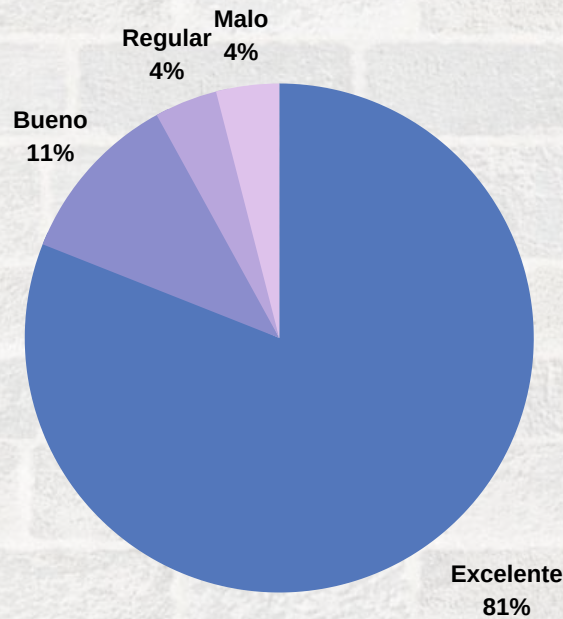
Con respecto a la calidad del servicio prestado, El 83% de los encuestados representados por 38 ciudadanos, califican como excelente, el 13% de los encuestados representado en 6 ciudadanos la califican como buena, el 2% con 1ciudadano como regular y el 2% con 1 ciudadanos como mala.

## LA ATENCIÓN A SU REQUERIMINETO, TRÁMITE O SOLICITUD DE SERVICIO FUE:



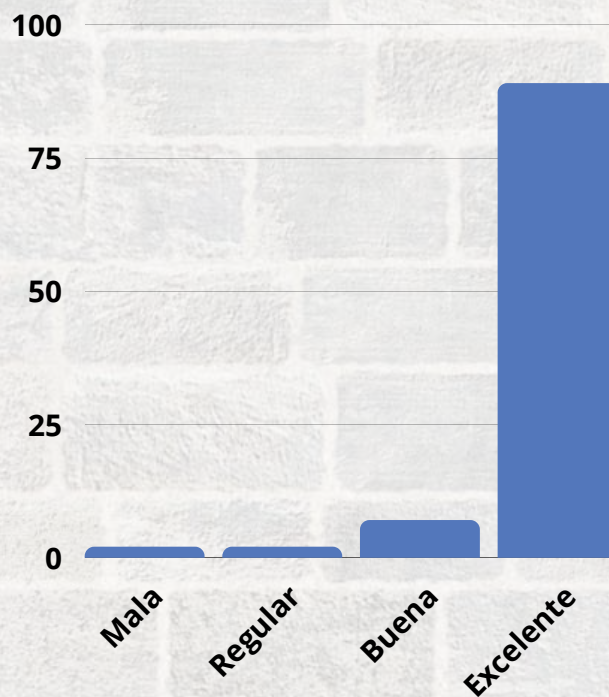
El 83% de los encuestados representados en 38 ciudadanos, calificaron como excelente la atención a su requerimiento, trámite o solicitud, el 13 % con 6 ciudadanos la calificaron como buena, el 2% con 1 ciudadanos como regular y el 2% con 1 ciudadanos como mala.

## EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:



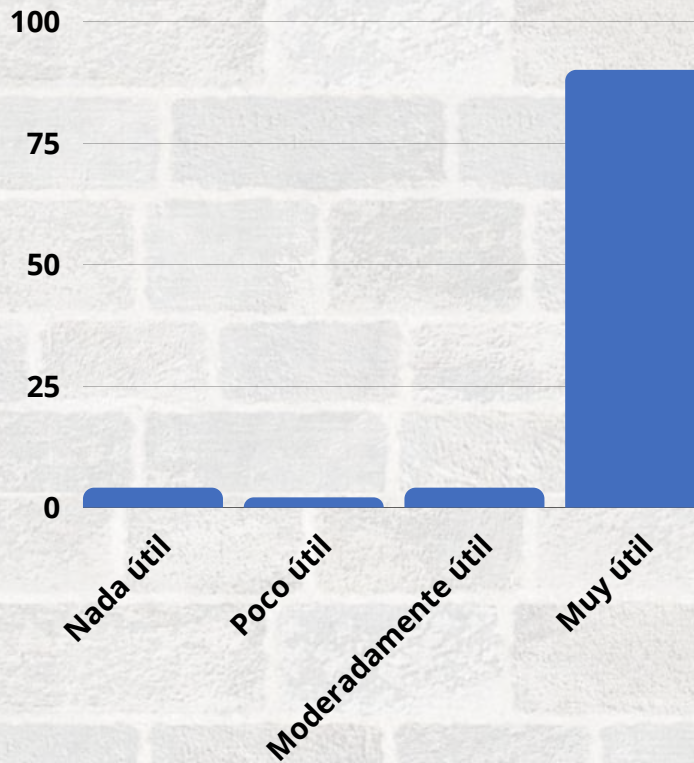
Con respecto al conocimiento y dominio del tema del personal, El 81% de los encuestados representados por 37 ciudadanos, califican como excelente, el 11% de los encuestados representado en 5 ciudadanos lo califican como bueno, el 4% con 2 ciudadanos como regular y el 4% con 2 ciudadanos como malo. Los resultados negativos corresponden a que en varios casos la respuesta específica a las consultas realizadas por la ciudadanía es de conocimiento del área o gerencia encargada.

## LA ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:



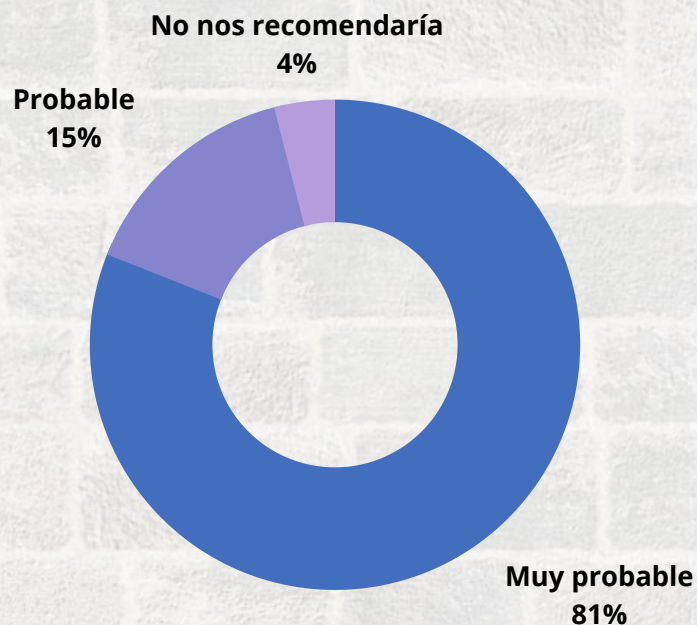
El 89% de los encuestados representados con 41 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió y el 7 % con 3 ciudadanos la calificaron como buena, el 2% con 1 ciudadanos como regular y el 2% con 1 ciudadanos como mala.

## ¿QUÉ TAN ÚTIL HA SIDO NUESTRO SERVICIO PARA USTED?



El 90% de los encuestados representados por 41 ciudadanos, lo consideran muy útil, el 4% con 2 ciudadanos lo consideran moderadamente útil, el 2% con 1 ciudadano lo consideran poco útil y el 4% con 2 ciudadanos nada útil.

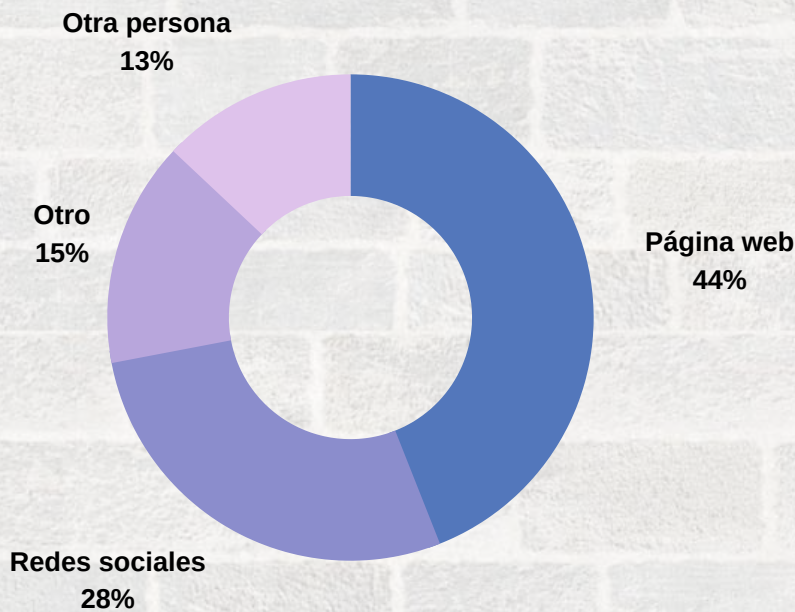
## ¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE NOS RECOMIENDE CON OTRAS PERSONAS?



El 81% de los encuestados representados por 37 ciudadanos, lo consideran muy probable, el 15% con 7 ciudadanos lo consideran probable y el 4% con 2 ciudadanos no nos recomendaría.

---

## ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERÓ DE NUESTROS SERVICIOS?



Con respecto al medio por el cual la ciudadanía se enteró de nuestros servicios, tenemos que un 44% representado en 20 ciudadanos lo hicieron a través de nuestra página web [www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co), el 28% representado en 13 ciudadanos lo hicieron a través de las Redes sociales, el 13% con 6 ciudadanos conocieron nuestros servicios a través de otra persona y por último un 15% representado en 7 ciudadanos a través de otro medio.



# CONCLUSIONES

Desde la oficina de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes- Idartes, seguimos trabajando por mejorar la atención por los diferentes canales de comunicación. Es por ello que para octubre, se inició nuevamente con la atención presencial desde la oficina principal del Idartes, donde hemos podido retomar un acercamiento con todos los ciudadanos y garantizar mayor accesibilidad de nuestros servicios a las personas que por desconocimiento del uso de herramientas digitales en este periodo de contingencia sanitaria no habían podido acceder a las diferentes actividades culturales o solicitar información. Cabe resaltar que desde la atención por medios virtuales y telefónico se ha garantizado la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas en esta oficina . Y ello se puede evidenciar en los resultados de esta encuesta, donde la calificación en tiempos de respuesta, calidad, atención y conocimiento, mantiene un alto porcentaje de favorabilidad, cumpliendo con los propósitos de un servicio eficaz y acorde a la necesidad de la persona que lo solicita. Si bien se han recibido algunas respuestas negativas , seguimos mejorando en nuestro servicio para alcanzar mejores índices de excelencia.